

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	5
1.3.1 Ruang Lingkup.....	5
1.3.2 Batasan Masalah.....	6
1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	6

1.4.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Temuan yang Ditargetkan.....	7
1.6 Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Sistem Informasi.....	9
2.2 Kualitas Layanan.....	11
2.3 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	13
2.4 Kepuasan Pengguna	15
2.4.1 Harapan Konsumen	15
2.4.2 Persepsi Konsumen	16
2.5 Evaluasi Sistem	17
2.6 <i>Literature Review</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian.....	24
3.2 Tahapan Penelitian.....	24
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Validitas Instrumen.....	28
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.6.3 <i>SERVQUAL Index</i>	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Deskripsi Responden.....	30
4.1.1 Jumlah dan Karakteristik Responden	30
4.2 Uji Kualitas Instrumen Penelitian	32
4.2.1 Uji Validitas.....	32
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.3 Hasil Pengolahan Data	36
4.3.1 Deskripsi Data Persepsi Responden	36
4.3.2 Deskripsi Data Harapan Responden.....	50
4.3.3 Analisa GAP Persepsi dan Harapan.....	64
4.3.4 Perhitungan SERVQUAL Index.....	75
4.4 Pembahasan.....	77
4.4.1 Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan	77
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	83